



El servicio público
es de todos

Función
Pública



Ruta de codiseño

Dirección de
Participación,
Transparencia y Servicio
al Ciudadano
Julio de 2019

Guía sobre cómo implementar
acciones en la gestión pública con
la participación de la ciudadanía

Fernando Antonio Grillo Rubiano

Director

Claudia Patricia Hernández León

Subdirectora

Ángela María González Lozada

Secretaria General

Fernando Augusto Segura Restrepo

Director de Participación, Transparencia
y Servicio al Ciudadano

María Magdalena Forero Moreno

Directora de Gestión del Conocimiento

Francisco Camargo Salas

Director de Empleo Público

Hugo Armando Pérez Ballesteros

Director de Desarrollo Organizacional

María del Pilar García González

Directora de Gestión y Desempeño
Institucional

Luz Stella Patiño Jurado

Jefe de Oficina de Control Interno

Armando López Cortés

Director Jurídica

Julio César Rivera Morato

Jefe Oficina de Tecnología de la
Información y las Comunicaciones

Diana María Bohórquez Losada

Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

Carlos Andrés Guzmán Rodríguez

Jefe Oficina Asesora de Planeación

Elsa Yanuba Quiñones

Coordinadora del Grupo de Análisis y Políticas

Elaborado por:

Manuel Fernández Ochoa

Grupo de Análisis y Política

Coordinación Editorial

Carolina Mogollón Delgado

Dirección de Gestión del Conocimiento

Con la colaboración de:

María Camila Cristancho Burbano

Pasante Dirección de Gestión del Conocimiento

Diseño y Diagramación

Susana Bonilla Guzmán

Oficina Asesora de Comunicaciones

**Departamento Administrativo
de la Función Pública**

Carrera 6 No 12-62, Bogotá, D.C., Colombia

Conmutador: 739 5656 / 86 - Fax: 739 5657

Web: www.funcionpublica.gov.co

eva@funcionpublica.gov.co

Línea gratuita de atención al usuario: 018000 917770

Bogotá, D.C., Colombia.

Contenido

Tabla de tablas..... 4

Ruta de codiseño..... 5

Paso 1. Definición del reto de codiseño 5

Paso 2. Desarrollo de la convocatoria 6

Paso 3. Consolidación del equipo líder 8

Paso 4. Comprensión (empatizar) 9

Paso 5. Creación (estructuración del futuro espacio de participación) 12

Paso 6. Armado 15

Bibliografía 18

Tabla de tablas

Tabla 2. Instrumento de gestión por etapa del ciclo de la gestión.....	20
Tabla 3. <i>Insigth</i> y preguntas emocionantes	25
Tabla 4. Técnicas de ideación, de evaluación y selección de ideas	27
Tabla 5. Documentos y normatividad asociada en materia de participación ciudadana en la gestión pública	28
Tabla 6. Técnicas de prototipado y testeo	30

Ruta de codiseño¹

Inicie esta ruta en caso de que quiera adelantar un proceso de codiseño para estructurar un ejercicio participativo generando innovación en el diagnóstico, formulación, implementación o evaluación de una política pública, plan, programa, proyecto o trámite.

Durante el proceso de codiseño no se adelantará propiamente un ejercicio de diagnóstico, formulación, implementación o evaluación; el alcance del ejercicio consiste en estructurar el diseño, con la colaboración de los grupos de valor, de ejercicios participativos con miras a su implementación en el futuro.

Se debe recordar que el Manual de Oslo referencia cuatro ámbitos para la innovación: producto, proceso, mercadotecnia y organización. Así, la presente ruta hace énfasis en la innovación del ámbito "proceso", en tanto se espera un futuro proceso de diagnóstico, formulación, implementación o evaluación de una política, plan, programa, proyecto o trámite. A continuación se presentan los pasos a seguir para el desarrollo de la ruta.

Paso 1. Definición del reto de codiseño

Se debe definir sobre qué instrumento de gestión (política pública, plan, programa, proyecto, servicio o trámite) y en qué etapa del ciclo de la gestión (diagnóstico, formulación, implementación o evaluación) se desea adelantar el ejercicio de codiseño para la estructuración del futuro ejercicio participativo.

A continuación se presenta una tabla que permite a la entidad identificar con claridad el instrumento de gestión por etapa del ciclo de su respectiva gestión:

1 La presente ruta debe ser trabajada de la mano con los siguientes documentos: i) [Cartilla CO-CRE-AR \(2016\)](#); [Manual de Oslo \(2006\)](#); [Mini guía: una introducción al Design Thinking](#) de la Universidad de Stanford.

Tabla 2. Instrumento de gestión por etapa del ciclo de la gestión

Etapas del ciclo de la gestión	Instrumento de gestión					
		Política	Plan	Programa	Proyecto	Trámite
Diagnóstico			X			
Formulación						
Implementación					X	
Evaluación						

Fuente: Función Pública 2018

De esta forma, cada entidad puede marcar una X en alguno de los campos grises de la tabla para establecer si, por ejemplo, va a adelantar un ejercicio de codiseño para estructurar un proceso de diagnóstico participativo de un plan o un proceso de implementación participativa de un proyecto. De esta manera se logra determinar de forma general el reto del proceso de codiseño. A continuación, a manera de ejemplo, se postula un reto institucional de codiseño a partir de un caso hipotético.

Reto del codiseño: crear (idear / estructurar), con la colaboración de la ciudadanía (grupos de valor), un proceso innovador y participativo de (diagnóstico / formulación / implementación / evaluación) de la política / plan / programa / proyecto / trámite _____.

Ejemplo: crear, con la colaboración de las personas en condición de discapacidad visual, un proceso innovador y participativo de diagnóstico de la Política Pública de Discapacidad Nacional.

Paso 2. Desarrollo de la convocatoria

Se debe garantizar la convocatoria y confluencia de diferentes grupos de valor durante el ejercicio de codiseño. Se requiere convocar a los grupos sociales beneficiarios directos e indirectos de la respectiva

política pública, plan, programa, proyecto o trámite. No obstante, todo ciudadano interesado debe poder participar. Es fundamental apoyarse en la respectiva caracterización de grupos de valor pues, en ella se debe consolidar información sobre el interés de los ciudadanos así como sus medios y canales de comunicación preferidos para informarse y ser convocados a ejercicios participativos (incluido el codiseño).

El uso de medios y canales para adelantar la convocatoria está sujeto a las características de los grupos de valor identificados. Así, se podrán utilizar medios de comunicación cotidianos o especiales en formatos presenciales o virtuales, con características diferenciales e incluyentes para población en situación de discapacidad o con enfoque étnico y territorial de acuerdo a las necesidades de cada ejercicio de codiseño particular. Lo fundamental de toda convocatoria es que se promuevan procesos de movilización social orientados al reconocimiento de los ciudadanos como actores legítimos en la definición de políticas y soluciones a problemáticas públicas.

La convocatoria debe contemplar información suficiente para que las personas que participan en todo codiseño entiendan que se trata de un proceso con múltiples espacios y actividades en diferentes fechas. Hablamos entonces de un ejercicio de convocatoria que, articulando el pensamiento de diseño y la innovación, convoca a los pasos de comprensión, creación y armado².

Algunos medios y canales que se pueden emplear durante la convocatoria son: carteles, anuncios en páginas web, videos, *flashmob*, perifoneo, anuncios en prensa o cuñas radiales, boletines, etc. Es crucial pensar en ejercicios de convocatoria innovadores y llamativos de acuerdo a los actores invitados.

2 Para conocer en detalle tales pasos y realizar ejercicios adecuados de convocatoria, se puede revisar *CO-CRE-AR: Guía de producción de innovaciones (2018)*.

Paso 3. Consolidación del equipo líder

Si bien se parte de un grupo institucional de trabajo, rápidamente se deben ir abriendo las puertas a nuevos integrantes, en especial aquellos provenientes de la ciudadanía, las comunidades, la sociedad civil y las organizaciones sociales. Partiendo de un adecuado ejercicio de convocatoria, a continuación se postulan algunas acciones que se deben emprender para garantizar armonía en las futuras acciones del equipo de codiseño:

- * Exponer de forma clara a todos los miembros del equipo sobre qué instrumento de gestión (política pública, plan, programa, proyecto o trámite) y en qué etapa del ciclo de la gestión (diagnóstico, formulación, implementación o evaluación) se desea adelantar el ejercicio de codiseño para la estructuración del futuro ejercicio participativo.
- * Exponer los pasos del proceso de codiseño a partir de *CO-CRE-AR*³: i) comprensión (empatía), ii) creación y, iii) armado. De igual forma, se deben fijar fechas tentativas, siempre flexibles y modificables en el camino, para adelantar cada paso.
- * Capacitar y sensibilizar a los miembros del equipo frente al pensamiento de diseño (*design thinking*) y la innovación. Para ello, las *premisas del proceso creativo* son fundamentales. (Ver Tabla 1. Premisas del proceso creativo).
- * Identificar el “perfil innovador” de cada miembro del equipo para así explorar al máximo sus habilidades y capacidades para la innovación. Se recomienda realizar algún test informativo⁴. Cabe señalar que este tipo de *test* no corresponde a mediciones de personalidad ni define un perfil estricto de una persona, simplemente cumple la función de promover la reflexión.

3 Ver *CO-CRE-AR: Guía de producción de innovaciones (2018)*.

4 Un claro ejemplo está disponible en <https://idomcpi.com/test/>

- * Codiseñar partiendo de la tranquilidad de disponer de ejercicios de prueba y error para orientar y reorientar el pensamiento de diseño a la mejor solución posible. Empezar los siguientes tres pasos elementales: i) comprensión, ii) creación y iii) armado.

Paso 4. Comprensión (empatizar)

La empatía es la base del proceso de diseño, pues en el núcleo de toda gestión pública están las personas y la necesidad de comprender sus sentimientos, necesidades y emociones. Lo básico para ser empático es la observación y el estar abierto a múltiples perspectivas, así como al análisis multidisciplinar de las situaciones.

El primer objetivo del codiseño es lograr que el equipo líder comprenda el entorno, la situación y la cultura en que cada problema tiene lugar. Entendiendo que cada instrumento de gestión (política pública, plan, programa, proyecto o trámite) busca atender una situación concreta, que puede ser entendida como un problema o una necesidad. Las técnicas⁵ utilizadas en el *Paso 4. Comprensión* están basadas en:

- * Etnografía
- * Observación participante
- * Anotaciones
- * Bocetos
- * Conversaciones informales
- * Entrevistas (mejor que las encuestas)
- * Mapas de empatía
- * Mapa de actores

Lo que se deben comprender son las emociones y necesidades de las personas que se beneficiarán directa o indirectamente del instrumento de gestión sobre el que se va a estructurar un futuro proceso participativo de diagnóstico, formulación, implementación o evaluación. Así, criterios

5 Algunas técnicas para este paso se encuentran en *CO-CRE-AR: Guía de producción de innovaciones (2018)*.

como lo artístico, cultural, las costumbres y tradiciones son fundamentales para comprender emociones y necesidades particulares de ciudadanos y comunidades.

Para el uso de las técnicas es fundamental apoyarse en las personas que, siendo miembros del equipo líder de codiseño, hacen parte de las comunidades beneficiarias o se han relacionado con ellas. La tarea es comprender cuál es la mejor forma de promover y garantizar la futura participación de las personas en el proceso de diagnóstico, formulación, implementación o evaluación que se quiere codiseñar.

Una vez se ha adquirido conocimiento sobre las necesidades, emociones y sentimientos de las personas que se beneficiarían y participarían en la gestión de determinado instrumento de gestión, se deben identificar los principales *insights*⁶. La metodología *CO-CRE-AR* entiende que en esta etapa es fundamental identificar *insights* clave nacidos de las observaciones más importantes y del proceso de investigación y empatía. Posteriormente, haciendo uso de los *insights*, se formulan preguntas emocionantes para cada una de las oportunidades identificadas de innovación. Se busca que dichas preguntas lleven a los miembros del equipo líder a generar ideas para la formulación de innovaciones basados en las oportunidades identificadas durante el proceso de empatía.

Para adelantar esta etapa se recomienda pensar preguntas emocionantes que inviten a promover la participación desde nuevos enfoques que integren aspectos culturales, artísticos, tecnológicos, ambientales, etc. De lo que se trata es de no estructurar futuros ejercicios participativos ineficaces o que ya se han intentado.

6 Un insight es un entendimiento profundo de las motivaciones de un grupo de usuarios. Tiene la forma: 'Sujeto(s)' – Deseo, temor, gusto, aspiración, etc - Motivación o razón para esa emoción. Ejemplo: Los jóvenes aprendices - se sienten inseguros sobre sus conocimientos – y por eso actúan inseguros dando mal servicio. (CO-CRE-AR: Guía de producción de innovaciones, 2018, p. 9)

A continuación presentamos una tabla que puede apoyar la estructuración de preguntas emocionantes⁷ de acuerdo con los hallazgos durante el proceso de comprensión.

Tabla 3. *Insigth* y preguntas emocionantes

INSTRUMENTO DE GESTIÓN: SEÑALE SI ES UNA POLÍTICA PÚBLICA, PLAN, PROGRAMA, PROYECTO O TRÁMITE			
Etapa del ciclo de la gestión. Señale en qué etapa o etapas se desea adelantar el ejercicio de codiseño, recuerde que el ejercicio de comprensión puede modificar lo determinado en el paso 1 de la presente metodología, agregando o restando etapas).	Técnica utilizada (Por ejemplo: etnografía, observación participante, anotaciones, bocetos, conversaciones informales, entrevistas, mapas de empatía, mapa de actores, etc.).	Principal(es) <i>Insigth(s)</i> identificado(s).	Pregunta emocionante orientada a estructurar un adecuado e innovador ejercicio participativo durante la(s) etapa(s) del ciclo de la gestión señalada.
Diagnóstico			
Formulación			
Implementación			
Evaluación			

Fuente: Función Pública 2018.

7 Las preguntas emocionantes buscan incentivar la creatividad a partir de una transformación en la forma como se interroga una persona u organización sobre los objetivos a alcanzar. De esta manera, “para redactar las preguntas de manera emocionante sólo debemos agregar algún elemento de “desafío” o escribirlas pidiendo explícitamente que las ideas sean novedosas.

Según Solano (2016) si luego de un proceso de observación y entendimiento profundo del cliente el empresario define concretamente que el elemento principal es “solucionar el prolongado tiempo de espera”, entonces puede escribir preguntas emocionantes como:

- * ¿Cómo podría hacer para que el cliente pase un momento muy feliz mientras espera?
- * ¿Cómo podría adivinar los gustos del cliente para tener su pedido listo antes de que llegue?
- * ¿Cómo funcionaría este sitio si fuera diseñado por Flash, el superhéroe?
- * ¿Cómo sería mi servicio de despachos si funcionara al estilo Fórmula 1?
- * ¿Cómo podría entregar en 5 minutos lo que actualmente entrego en una hora?

Paso 5. Creación

(estructuración del futuro espacio de participación)

En este paso se consolidan los conceptos y los recursos para hacer prototipos y crear soluciones innovadoras. Para ello, es necesario aprovechar las preguntas emocionantes del paso anterior y proceder a consolidar las ideas del reto planteado. Aquí se busca crear potenciales ideas y propuestas que puedan ser el punto de partida para priorizar y trabajar la posible solución final al reto del ejercicio de cocreación.

Las ideas deben estar orientadas a fortalecer la participación ciudadana a través de herramientas que permitan hacer frente a los principales *insights* identificados. Las ideas deben contemplar, en lo posible, el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC) que habilitan nuevas formas de participación como, por ejemplo, el crowdsourcing⁸, el crowdfunding⁹, y el crowdmapping¹⁰, entre otros.

Para desarrollar este paso la metodología *CO-CRE-AR* señala las siguientes acciones:

-
- 8 **Crowdsourcing:** Gracias a Aitamurto (2015), podemos hacer referencia a ejercicios de colaboración abierta en una organización a partir de la externalización de tareas que, tradicionalmente, se encomendaban a miembros internos. De tal forma, por ejemplo, se permite que grupos numerosos de ciudadanos o de una comunidad desarrollen tareas asociadas al diseño participativo, al desarrollo de tecnologías, sistematización de información, etc; tareas que antes se consideraban como eminentemente internas de una determinada organización.
 - 9 **Crowdfunding:** Rodríguez (2013) señala que consiste en ejercicios de colaboración abierta para la consecución de recursos que permitan la financiación de proyectos. De esta manera, se promueve la participación masiva de inversores de la sociedad civil que financian pequeños proyectos de alto potencial a partir de microaportaciones que posibilitan su consecución.
 - 10 **Crowdmapping:** Datlas (2018) lo entiende como una variante del crowdsourcing orientada a la georreferenciación y localización en mapas (en tiempo real) de datos y variables, de alto interés para instituciones, usuarios y ciudadanos, a través del uso de tecnologías de la información y las comunicaciones. Por ejemplo, la localización de sucursales, de las congestiones vehiculares en tiempo real, de delitos, o la geolocalización de fallas y problemas en la prestación de un servicio, entre muchos otros aspectos.

- * Formular muchas ideas sin juzgarlas por descabelladas que parezcan
- * Construir sobre las ideas de los otros
- * Clasificar las ideas
- * Combinar, priorizar y elegir las mejores ideas
- * Evaluar las ideas finales y escoger la mejor en consenso

Para adelantar tales acciones se dispone de una serie de técnicas de ideación, evaluación y selección de ideas que se enuncian en la siguiente tabla:

Tabla 4. Técnicas de ideación, evaluación y selección de ideas

TÉCNICAS DE IDEACIÓN CREATIVA	TÉCNICAS DE EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE IDEAS
Lluvia de ideas	Clasificación
Rompiendo supuestos – ¿Qué tal si?	Priorización
Asociaciones absurdas - metáforas y estímulos aleatorios	El abogado del diablo – ¿soporta la crítica?
Pensamiento lateral	Votación

Fuente: Función Pública con base en *CO-CRE-AR: Guía de producción de innovaciones (2016)*.

Para la selección de las ideas es fundamental revisar otros documentos y normas que precisan detalles frente a la estructuración de determinados espacios de participación ciudadana en la gestión pública. Revisar que la solución al reto se ajusta y da cumplimiento a la normatividad asociada debe ser un criterio fundamental, no para la ideación, pero sí para la selección de soluciones. A continuación se resumen los documentos y normas sugeridas en una tabla. No obstante, la ruta para su consulta es la siguiente: <http://www.funcionpublica.gov.co> > mipg > cómo opera mipg.

Tabla 5. Documentos y normatividad asociada en materia de participación ciudadana en la gestión pública

DOCUMENTOS CON ORIENTACIONES EN MATERIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	NORMATIVIDAD ASOCIADA EN MATERIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA
<ul style="list-style-type: none"> * Plan Nacional de Formación para el control social * Guía metodológica para la evaluación de la gestión pública con enfoque basado en derechos humanos, dirigida a las veedurías ciudadanas * ABC de la Ley 1757 de 2015 * Manual único de rendición de cuentas con enfoque basado en derechos humanos y paz * Orientaciones para promover la participación ciudadana en los procesos de diagnóstico y planeación de la gestión pública * Lineamientos para la planeación de la participación ciudadana * Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. 	<ul style="list-style-type: none"> * Conpes 3654 de 2010, * Conpes 167 de 2012, * Ley 489 de 1998, * Ley 850 de 2003, * Ley 1474 de 2011, * Ley 1712 de 2014, * Ley 1757 de 2015, * Decreto 1081 de 2015

Fuente: Función Pública 2018.

Paso 6. Armado

Se debe formular la solución al reto definido. Esa solución debe verse reflejada en un prototipo¹¹ construido a modo de prueba y error con los destinatarios o beneficiarios.

Cada prototipo debe estar sujeto a mejoras a medida que es probado o revisado por los usuarios.

Entendiendo que nos referimos a prototipos de un determinado proceso participativo, entonces deben desarrollarse pruebas de usabilidad, planos, planes de acción, etc. A continuación encontrará los criterios mínimos, presentados a modo de preguntas, que deben responder a la solución de un prototipo específico y garantizar su concepción como proceso:

- * ¿Por qué es innovadora la propuesta?
- * ¿A qué grupo de valor se dirige la propuesta?
- * ¿Cuál es la estrategia de comunicación del proceso de participación?
- * ¿A través de qué medio / canal de comunicación se va a desarrollar la convocatoria?
- * ¿Cuál va a ser el alcance o grado de incidencia de la participación de los ciudadanos (grupos de valor)?
- * ¿Cómo van a participar los ciudadanos en el proceso de diagnóstico, formulación, implementación o evaluación de la determinada política pública, plan, programa, proyecto o trámite?
- * ¿Existen los recursos físicos y financieros suficientes para implementar la propuesta?
- * ¿La propuesta contempla mecanismos de seguimiento y evaluación de su efectividad y eficacia?
- * ¿Los grupos de valor son el eje central de la propuesta?
- * ¿La propuesta responde a los *insigth* encontrados?

11 El Instituto de Diseño de Stanford dice que un prototipo es: "la generación de elementos informativos como dibujos, artefactos y objetos con la intención de responder preguntas que nos acerquen a la solución final. O sea no necesariamente debe ser un objeto sino cualquier cosa con que se pueda interactuar. Puede ser un *post-it*, un cartón doblado o una actividad e incluso un *storyboard*. Idealmente debe ser algo con que el usuario pueda trabajar y experimentar" (p.8).

- * ¿La respuesta contempla el uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC) que habilitan nuevas formas de participación?
- * ¿Cuál es el resultado esperado una vez se implemente la propuesta?
- * ¿Cuál es el impacto esperado una vez se implemente la propuesta?

Si el prototipo responde de manera suficiente a todas las partes que participan del codiseño, entonces la solución es acertada. La metodología *CO-CRE-AR* dispone de una serie de técnicas de prototipado y testeo, de planes de acción y de creación de estrategias para venta (entendiendo por venta su correcta difusión) que garantizan adecuados ejercicios de prototipado. Las técnicas se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 6. Técnicas de prototipado y testeo

TÉCNICAS DE PROTOTIPADO Y TESTEO	TÉCNICAS DE CREACIÓN DE PLANES DE ACCIÓN	TÉCNICAS DE CREACIÓN DE ESTRATEGIA PARA VENTA
Modelos de negocio	Hojas de ruta	Casos de negocio
<i>Service Blueprints</i> (calco del servicio)		<i>Elevator pitch</i>
Prototipos actuados		<i>Marketing guerrilla</i>
Maquetas y modelos		
<i>Mockups</i> y <i>wireframes</i>		

Fuente propia con base en *CO-CRE-AR: Guía de producción de innovaciones (2016)*.

La solución seleccionada debe ser incorporada en la estrategia de participación ciudadana del plan de acción de la entidad. Debe contemplar, como mínimo, la fecha de su implementación, el grupo de valor al que va orientada, el objetivo o resultado que se busca en su consecución y las dependencias responsables de su desarrollo. De esta manera se garantiza la implementación del prototipo definitivo como solución al reto que dio

origen al proceso de codiseño y se atiende el mandato de la Ley 1757 de 2015, que en su artículo 2 señala:

- * Todo plan de desarrollo debe incluir medidas específicas orientadas a promover la participación de todas las personas en las decisiones que los afectan y el apoyo a las diferentes formas de organización de la sociedad. De igual manera los planes de gestión de las instituciones públicas harán explícita la forma como se facilitará y promoverá la participación de las personas en los asuntos de su competencia. (Ley 1757 de 2015)

Bibliografía

Aitamurto, Tanja (2015). "Crowdsourcing as a Knowledge-Search Method in Digital Journalism". Digital Journalism. Number 4: 280–297.

Ardila, D. (2008). Participación de la sociedad civil en la construcción de la paz en Colombia en el marco del proceso electoral. Bogotá D.C.: Centro de Investigación para la Paz (CIP-FUHEM).

Centro de Innovación Pública digital (2018). CO-CRE-AR: Guía de producción de innovaciones. Bogotá: Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Datlas. (2018). ¿qué es el "crowdmapping"? México: Blog. Recuperado de <https://blogdatlas.wordpress.com/2018/05/11/que-es-el-crowdmapping>

Hurtado, David & otros (2013). Las vicisitudes del Capital Social de Colombia. Bogotá: Fundación Antonio Restrepo Barco.

Instituto de diseño de Stanford. Mini guía: una introducción al Design Thinking. Traducido del inglés por Felipe González.

Kaufman Ester (2013). Hacia procesos participativos y de coproducción en el gobierno abierto. Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe.

Laboratorio de Innovación Pública (LIP), de la Pontificia Universidad Católica de Chile (2017). La coproducción del usuario en los servicios públicos. Documento de trabajo No 1. Chile: Laboratorio de Innovación Pública.

- Moore Mark (2006). Creando valor público a través de asociaciones públicoprivadas. Documento preparado para el X Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, celebrado en Santiago, Chile, del 18 al 21 de octubre de 2005. Traducido del inglés por Sonia Sescovich. Título original: "Creating Public Value through Private/Public Partnerships".
- Organización de Cooperación y Desarrollo Económico, OCDE & Eurostat (2005). Manual de Oslo: guía para la recogida e interpretación de datos sobre innovación. España: Grupo Tragsa.
- Ostrom, E. (2016). Crossing the Great Divide: Coproduction, Synergy, and Development. *World Development*, Vol. 24, No. 6, pp. 1073-1087.
- Oszlak, O. (2013). Bases del concurso para el Premio de Gobierno Abierto en la Red Virtual de Gobierno Abierto para las Américas. En coproducción con Tesoro, J.L. y Kaufman, E., <http://redgobiernoabierto.org/bases-y-condiciones-de-premio-puntogov-asaec/>
- Pestoff, V. (2012). Co-production and Third Sector Social Services in Europe: Some Concepts and Evidence. *Voluntas*, 23, 1102-1118.
- Rodríguez, Teresa. (2013). El crowdfunding: una forma de financiación colectiva, colaborativa y participativa de proyectos. En *Pensar en derecho*. Universidad de Buenos Aires. Buenos Aires. Número 3, 101-123.
- Rincón, C., Hermith, D., & Bautista, W. (2018). Innovación social y su importancia en la gestión del conocimiento y la participación ciudadana. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 10(18), 51-61.
- Solano, Guillermo. (10 de febrero de 2016). Las Preguntas Emocionantes. En *Jugar para Innovar: el blog sobre innovación de Guillermo Solano*. Recuperado de <http://www.jugarparainnovar.com>

Tello y Fulgueiras (Laboratorio de Innovación Pública) (2017). La coproducción del usuario en los servicios públicos. Documento preparado por nuestra iniciativa Laboratorio de Innovación Público para el Taller Diálogo de Mejora de la Gestión de Servicios Públicos, organizado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y el Programa de Modernización del Sector Público del Ministerio de Hacienda y desarrollado en junio de 2017.

Zurbruggen, C. (2015). HACIA UNA NUEVA GOBERNANZA: Co-creación de iniciativas innovadoras para un desarrollo agrícola sostenible (No. IICA P01). IICA, Montevideo (Uruguay).

Zurbruggen, C (2014). Innovación y co-creación: nuevos desafíos para las políticas públicas. En: Revista de gestión pública. Volumen III, número 2. Pp. 329-361.

Voorberg, W., Bekkers, V. & Tummers, L (2013). Co-creation and Coproduction in Social Innovation: A Systematic Review and Future Research Agenda.



El servicio público
es de todos

Función
Pública

Ruta de codiseño

Guía sobre cómo implementar acciones en la gestión pública con la participación de la ciudadanía

BOGOTÁ, D.C., COLOMBIA

Julio 2019

Departamento Administrativo de la Función Pública

Carrera 6 No.º 12-62, Bogotá, D.C., Colombia

Conmutador: 7395656 Fax: 7395657

Web: www.funcionpublica.gov.co

eva@funcionpublica.gov.co

Línea gratuita de atención al usuario: 018000 917770

Bogotá, D.C., Colombia.

VISÍTANOS O ESCRÍBENOS:

